

Sugerencias para el Consumidor

James E. McGreevey
Gobernador

Peter C. Harvey
Procurador General

Reni Erdos
Directora

Una Introducción a la Oficina de Asuntos del Consumidor del Estado de Nueva Jersey (New Jersey Division of Consumer Affairs)

La División de Asuntos del Consumidor (New Jersey Division of Consumer Affairs) fue establecida en 1971 para proteger a los consumidores del estado de Nueva Jersey de la deshonestidad y de las prácticas poco escrupulosas. Esta división es parte del Departamento de Ley y Seguridad Pública (Department of Law and Public Safety), y es responsable por la administración del Acta de Fraude del Consumidor de Nueva Jersey (New Jersey Consumer Fraud Act), y tiene el poder de tener audiencias administrativas por violaciones de leyes, emitir órdenes de cesar y desistir, imponer penalidades, y ordenar restituciones para consumidores.

La División protege a los consumidores del estado de Nueva Jersey por medio de las siguientes oficinas, juntas y agencias:

Oficina de Protección del Consumidor (OCP)

La Oficina de Protección del Consumidor (Office of Consumer Protection) u OCP es la agencia responsable en proteger a los consumidores del estado de Nueva Jersey a través de implantar el Acta de Fraude del Consumidor (Consumer Fraud Act) y sus regulaciones.

Esta oficina responde a las quejas de consumidores sobre mercancías y servicios. Las quejas más frecuentes son de automóviles, reparaciones en la vivienda, telemarketing, y notificaciones fraudulentas de la ganancia de premios. OCP conduce investigaciones, tiene equipos especiales que hacen inspecciones de sorpresa, y trabaja con la Comisión de Seguridad del Producto para el Consumidor de EE.UU. (U.S. Consumer Product Safety Commission) imponiendo la retirada de productos defectuosos del mercado. Los consumidores pueden aprender más acerca del OCP yendo al Internet a www.state.nj.us/lps/ca/ocp.htm. Usted puede ponerse en contacto con todas las siguientes unidades mandando un e-mail a la División a AskConsumerAffairs@lps.state.nj.us.

La **Línea Abierta al Público (Action Line)** del OCP suministra información histórica sobre las quejas que han sido presentadas en contra de una empresa. Llame al número gratuito 1-800-242-5846 ó 973-504-6260 para ver si existe alguna queja en contra de una empresa con la cual usted intenta hacer negocios. Tal vez usted también quiera consultar con la Oficina de Asuntos del Consumidor y con la Oficina de Mejores Negocios (Better Business Bureau) de su municipio o condado.

El **Registro de Organizaciones Benéficas (Charities Registration Section)** del OCP se dedica a registrar y regular organizaciones recaudadoras de fondos, y organizaciones que solicitan contribuciones caritativas en Nueva Jersey. El número de teléfono es: 973-504-6215. Usted puede obtener más información acerca de organizaciones benéficas, yendo directamente a la sección de Registro de Organizaciones Benéficas en el Internet: www.state.nj.us/lps/ca/ocp.htm#charity.

El **Centro de Servicios del Consumidor (Consumer Service Center or CSC)** del OCP es el local para quejas y referencias. Los consumidores que llaman al 973- 504-6200 serán puestos en contacto con un representante calificado para tomar quejas o recomendar otras agencias apropiadas. El CSC también procesa quejas escritas. Los consumidores sin una oficina local de Asuntos del Consumidor pueden mandar sus quejas a la siguiente dirección: P.O. Box 4502, Newark, NJ 07101. Los consumidores pueden también ir al www.state.nj.us/lps/ca/comp.htm en el Internet y rellenar la Online Complaint Form (forma de queja) que está también en esta misma web, imprimirla y rellenarla a mano o a máquina y mandarla por correo a la misma dirección o presentarla inmediatamente a la División electrónicamente.

La **Oficina de Regularizaciones de Alimentos Kosher (Kosher Food Enforcement Bureau)** del OCP impone las regulaciones y requisitos del estado para

establecimientos que venden comida Kosher. Dichos establecimientos deben adjuntar una nota explicativa indicando que se entiende por comida Kosher y una lista de los ingredientes Kosher que usan. Usted se puede poner en contacto con esta oficina llamando al número 973-504-6100. Los consumidores pueden aprender más acerca de como se pueden implementar las leyes Kosher de comidas conectándose con el Internet y yendo directamente a www.state.nj.us/ca/ocp.htm#kosher.

La **Unidad de Ley de Limón (Lemon Law Unit)** del OCP le ofrece un remedio a consumidores -que califican- cuando compran o arriendan un automóvil nuevo o motocicleta nueva, compran un automóvil de segunda mano, o compran una silla de ruedas motorizada nueva o un escúter motorizado nuevo y estos salen sustancialmente defectuosos. Esta oficina también decide que casos cumplen con los requisitos necesarios para una audiencia con la Oficina Administrativa de Leyes (Office of Administrative Law) bajo la Ley de Limón. El costo de procesar su queja es \$50.00, que se le devolverá si usted gana su caso. Usted se puede poner en contacto con la Unidad de Ley de Limón llamando al número 973-504-6226. Los consumidores pueden aprender más acerca de la Ley de Limón yendo al Internet directamente a www.state.nj.us/lps/ca/ocp.htm#lemon.

La **Sección Reguladora de Negocios (Regulated Business Section)** del OCP le da licencia a las agencias de reservas deportivas, agencias de consultación u orientación de carreras, cazatalentos, agencias provisionales de salud, registros de enfermería/agencias de salud en la casa, servicios computarizados de búsqueda de empleo pagados por adelantado, servicios de curriculum vitae, servicios de empleo provisional, agencias de empleo, servicios de publicación de oportunidades de empleo, agencias de talento o modelo, reventas de billetes, balnearios y agente de mudanzas. Se puede poner en contacto con esta oficina llamando al número 973-504-6261. Los consumidores pueden aprender más acerca de la Sección Reguladora de Negocios yendo al Internet directamente a www.state.nj.us/lps/ca/ocp.htm#regulate.

Departamento de Valores

El **Departamento de Valores (Bureau of Securities)** administra y enfuerza las leyes de valores del estado, registra las participaciones bursátiles que han sido vendidas en Nueva Jersey, registra aquellas personas y empresas que tienen algo que ver con la venta de valores o con consejos a inversionistas en el estado, y contesta a quejas que han sido presentadas por inversionistas.

Se sugiere que los inversionistas revisen el estatus de registro y la historia disciplinaria de las empresas e individuos antes de comprar acciones. Preguntas y quejas

deben ser dirigidas al Bureau of Securities, 153 Halsey Street, P.O. Box 47029, Newark, NJ 07101. Consumidores también se pueden poner en contacto con esta oficina llamando al número 973-504-3600. Los consumidores pueden encontrar el formato de quejas del Bureau, y obtener más información acerca de las responsabilidades del Bureau yendo al Internet directamente a www.state.nj.us/lps/ca/bos.htm.

Oficina de Pesos y Medidas

La **Oficina de Pesos y Medidas (Office of Weights and Measures)** trabaja en conjunto con oficinas en los condados y municipios para enforzar las leyes de pesos y medidas del estado de Nueva Jersey. Una vez al año, como mínimo, inspectores revisan cada instrumento de peso y medida que es utilizado en transacciones comerciales incluyendo: surtidores de gasolina, balanzas de supermercados, escáneres de precios de unidad, y metros usados para medir el aceite de reparto.

Si usted tiene algún problema con un asunto de peso y medida, intente resolverlo con el gerente o dueño. Si ellos no pueden resolverle el problema a su satisfacción, póngase en contacto con esta oficina a la siguiente dirección: New Jersey Office of Weights and Measures, 1261 Route 1 & 9 South, Avenel, NJ 07001. También se puede poner en contacto con esta oficina llamando al número de teléfono 732-815-4840. Los consumidores pueden aprender más acerca de esta oficina yendo al Internet directamente a www.state.nj.us/lps/ca/own.htm

Comisión de Control de Juegos de Azar Legalizados

La **Comisión de Control de Juegos de Azar Legalizados (Legalized Games of Chance Control Commission)** administra y hace cumplir las Leyes de Licenciatura del Bingo, Sorteos y Juegos de Entretenimiento (Bingo, Raffles and Amusement Games Licensing Laws); coordina la administración uniforme de las leyes con las autoridades municipales de licenciamiento; registra organizaciones que desean hacer bingo o rifas y supervisan el uso de las ganancias de los juegos de acuerdo con la Bingo, Raffles and Amusement Games Licensing Laws; y da licencia a los operadores de juegos de recreo, a los proveedores de recinto, a los proveedores de equipo, a los fabricantes y a los distribuidores.

Preguntas o quejas deben dirigirse a Legalized Games of Chance Control Commission, 124 Halsey Street, P.O. Box 4600, Newark NJ 07101, o llamen al número 973-648-2710. La Comisión se puede alcanzar mandando un e-mail a AskConsumerAffairs@lps.state.nj.us. Los consumidores pueden aprender más acerca de Legalized Games of Chance Commission yendo al Internet directamente a www.state.nj.us/lps/ca/lgccc.htm.

Juntas y Comisiones de Licencia Profesional y Ocupacional (Professional and Occupational Licensing Boards and Committees)

La División de Asuntos del Consumidor (Division of Consumer Affairs) coordina y supervisa el trabajo de 41 juntas de licencia y comisiones consultativas que regulan aproximadamente a 75 profesiones y ocupaciones en el estado de Nueva Jersey.

Estas juntas y comisiones determinan los estándares de licencias y promulgan reglas y normas, dan exámenes, dan y revocan licencias, toman acciones disciplinarias en contra de los licenciados y procesan las quejas que los consumidores tienen en contra de estos.

Algunas otras profesiones y ocupaciones, tales como agentes y vendedores de valores, individuos trabajando como agentes de talento, agentes de modelo, y asesorías son regulados por las unidades reguladoras civiles dentro de esta División. Los consumidores pueden aprender más acerca de los distintos tribunales y comisiones yendo directamente a www.stste.nj.us/lps/ca/boards.htm.

Cómo Presentar una Queja

Primero déle una oportunidad al negocio, servicio o profesional para resolver el problema directamente. Si usted no está satisfecho con los resultados, averigüe donde está localizada la empresa y póngase en contacto con la oficina de Consumer Affairs de su condado.

Se le pedirá que rellene un formulario de quejas para que todos los detalles de su caso estén bien claros. Le rogamos que por favor nos provea con fotocopias de toda la correspondencia, contratos de servicio, facturas, folletos, información acerca del producto, anuncios, y otros documentos que sean relevantes a su caso. Esto nos servirá para ayudarle. Usted puede obtener una copia del formulario de quejas de la Oficina de Protección del Consumidor yendo directamente al Internet a www.state.nj.us/lps/ca/comp.htm. (Este formulario se llama How to File a Complaint).

Póngase en contacto con su oficina local de la División de Asuntos del Consumidor para información sobre como presentar una queja, si la empresa en cuestión está situada fuera del estado de Nueva Jersey.

Si usted tiene una queja o pregunta sobre un automóvil nuevo, o de segunda mano, o una motocicleta nueva, o silla de ruedas motorizada nueva, o escúter nuevo motorizado, póngase en contacto directamente con la Unidad de la Ley de Limón (Lemon Law Unit) a la siguiente dirección: Lemon Law Unit, P.O. Box 45026, Newark, NJ 07101, o llame al número: 973-504-6226 Los consumidores pueden obtener una copia de queja de Ley

de Limón yendo al Internet directamente a www.state.nj.us/lps/ca/ocp/lemonc.pdf para coches nuevos, y www.state.nj.us/lps/ca/ocp/usedcars.pdf para coches usados, y www.state.nj.us/lps/ca/ocp/wheelapp.pdf para las sillas de ruedas motorizadas.

Si usted tiene una pregunta general, póngase en contacto con la oficina de Asuntos del Consumidor de su municipio o condado, o vaya a la web de la División www.state.nj.us/lps/ca/home.htm.

Como Presentar una Queja en Contra de un Profesional Licenciado por la División

Póngase en contacto con la junta que le otorgó la licencia al individuo de quien usted se queja. Todas las juntas y comités están localizadas en la siguiente dirección: 124 Halsey Street, Newark, NJ 07101, salvo el tribunal de médicos que está localizado en 140 E. Front Street, 2nd Floor, Trenton, NJ 08608. Por favor presente su queja en forma escrita, e incluya fotocopias de facturas, contratos, correspondencia, o cualquier otro documento que sea pertinente a su caso. Usted puede encontrar una forma oficial de queja de cada junta y comité yendo al Internet directamente a www.state.nj.us/lps/ca/comlink.htm. Los consumidores pueden también escribir a todos los tribunales y comisiones, por e-mail a AskConsumerAffairs@lps.state.nj.us.

**Estado de New Jersey
Departamento de Ley y Seguridad Pública
División de Asuntos del Consumidor**

NEWARK

124 Halsey Street
P.O. Box 45025
Newark, NJ 07101
(973) 504-6200
(800) 242-5846

CAMDEN

2 Riverside Drive
Suite #403
Camden, NJ 08103
(856) 614-3100

Correo electrónico:

AskConsumerAffairs@lps.state.nj.us

**Telecommunications Device for the Deaf (TDD)
(Aparato de Telecomunicación para los Sordos):
973-504-6588**

Web site: www.NJConsumerAffairs.com

**Oficinas locales de asuntos
del consumidor**

CONDADO DE ATLANTIC	(609) 345-6700	ext. 2475
CONDADO DE BERGEN	(201) 336-6400	
Maywood	(201) 845-5749	
Ridgefield Park	(201) 641-4956	ext. 612
CONDADO DE BURLINGTON	(609) 265-5054	
CONDADO DE CAMDEN	(856) 374-6161	
CONDADO DE CAPE MAY	(609) 463-6475	
CONDADO DE CUMBERLAND	(856) 453-2203	
CONDADO DE ESSEX	(973) 395-8350	
Livingston	(973) 535-7976	
Nutley	(973) 284-4975	
CONDADO DE GLOUCESTER	(856) 384-7702	
CONDADO DE HUDSON	(201) 795-6295	
Secaucus	(201) 330-2008	
CONDADO DE HUNTERDON	(908) 806-5174	
CONDADO DE MERCER	(609) 989-6671	
CONDADO DE MIDDLESEX	(732) 745-3875	
Middlesex Borough	(732) 356-8090	ext. 250
Perth Amboy	(732) 826-4300	
CONDADO DE MONMOUTH	(732) 431-7900	
CONDADO DE OCEAN	(732) 929-2105	
CONDADO DE PASSAIC	(973) 305-5881	
CONDADO DE SOMERSET	(908) 231-7000	ext. 7400
CONDADO DE UNION	(908) 654-9840	
Plainfield	(908) 753-3519	
Union Township	(908) 851-5477	